

**PENGARUH POLA KOMUNIKASI, BUDAYA ORGANISASI
DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT POS INDONESIA**

SKRIPSI

Oleh :

TI'IN NAFIK SAIDA

NIM : 08010321029



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2025**

SURAT PERNYATAAN

Saya Ti'in Nafik Saida, 08010321029, menyatakan bahwa :

1. Saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya orisinal saya dan tidak melibatkan karya orang lain atas nama saya. Skripsi ini bukan merupakan hasil plagiat atau peniruan dari karya tulis lain dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya atau perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini, tidak ada karya atau pendapat orang lain yang digunakan kecuali telah dinyatakan dengan jelas dalam bentuk kutipan dengan menyebutkan nama penulis, tahun publikasi, dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Jika di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya siap menerima sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan aturan yang berlaku di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Surabaya, 20 Oktober 2024



Ti'in Nafik Saida
NIM. 08010321024

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Surabaya, 29 Maret 2025

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing,



Nurlailah, S.E., M.M

NIP. 1962052220000320001

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH POLA KOMUNIKASI, BUDAYA ORGANISASI DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT POS INDONESIA

Oleh

Ti'in Nafik Saida

NIM: 08010321029

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada
tanggal 10 April 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji :

1. Hj. Nurlailah, SE., MM.
NIP. 196205222000032001
2. Dr. H. Akh. Yunan Atho'illah, M.Si
NIP. 198101052015031003
3. Dr. H. Thayib, S. Ag, M. Si
NIP. 197011161999031001
4. Saqofa Nabilah Aini, S.E., M.Sc.
NIP. 199301092020122028

Tanda Tangan





Surabaya, 10 April 2025

Dr. Abdul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.
NIP. 197005142000031001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ti'in Nafik Saida
NIM : 08010321029
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam
E-mail address : nafiksaida4@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Pengaruh Pola Komunikasi, Budaya Organisasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 4 September 2025

Penulis

Ti'in Nafik Saida

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Pola Komunikasi, Budaya Organisasi dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi, budaya organisasi dan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia. Persaingan pada bidang jasa pengiriman sekarang menjadi sangat ramai, Kinerja karyawan menjadi salah satu kunci pada suatu perusahaan. Baik buruk kinerja karyawan bisa dilihat dari pola komunikasi, budaya organisasi dan kepemimpinan suatu perusahaan.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner yang disebarkan pada karyawan PT Pos Indonesia. Data yang diperoleh di uji dengan menggunakan bantuan *statistical package for the social science (SPSS)*.

Hasil penelitian ini adalah pola komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan kepemimpinan juga berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah ketiga variabel pola komunikasi, budaya organisasi dan kepemimpinan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia. Oleh karena itu, para karyawan disarankan untuk bisa meningkatkan kinerja karyawan dengan meningkatkan pola komunikasi, budaya organisasi dan kepemimpinan yang baik.

Kata Kunci: Pola Komunikasi, Budaya Organisasi, Kepemimpinan, Kinerja Karyawan.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

ABSTRACT

The study entitled "The Influence of Communication Patterns, Organizational Culture and Leadership on Employee Performance of PT Pos Indonesia". This study aims to analyze communication patterns, organizational culture and leadership on employee performance of PT Pos Indonesia. Competition in the field of delivery services is now very crowded, Employee performance is one of the keys to a company. Good or bad employee performance can be seen from communication patterns, organizational culture and leadership of a company.

The research method used in this study is quantitative, with data collection techniques through the distribution of questionnaires distributed to employees of PT Pos Indonesia. The data obtained were tested using a questionnaire statistical package for the social science (SPSS).

The results of this study are that communication patterns have a positive effect on employee performance, organizational culture has a positive effect on employee performance and leadership also has a positive effect on employee performance.

The conclusion of this study is that the three variables of communication patterns, organizational culture and leadership have a positive influence on employee performance at PT Pos Indonesia. Therefore, employees are advised to be able to improve employee performance by improving communication patterns, organizational culture and good leadership.

Keywords: *Communication Patterns, Organizational Culture, Leadership, Employee Performance.*



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1. Pola Komunikasi	7
2.1.2. Budaya Organisasi	14
2.1.3. Kepemimpinan	19
2.1.4. Kinerja	26
2.2. Kerangka Berpikir	36
2.3. Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	40
3.3 Jenis dan Sumber Data	41
3.3.1 Jenis data.....	41
3.3.2 Sumber data	41
3.4. Populasi dan Sampel	42

3.4.1	Popullasil	42
3.4.2	Sampel.....	43
3.3		43
3.4		43
3.5	Instrumen Penelitian	43
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.7	Variabel dan Definisi Operasional	44
3.7.1	Varliabel	44
3.7.2	Definisi Operasional	45
3.8	Teknik Analisis Data.....	48
3.8.1	Uji Instrumen.....	49
3.8.2	Uji Asumsi Klasik.....	50
3.9	Analisis Deskriptif	52
3.10	Analisis Regresi Linier Berganda	53
3.11	Uji Hipotesis.....	53
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1	Gambaran Umum PT Pos Indonesia	57
4.2	Gambaran Umum Responden	59
4.3	Deskripsi Hasil Penelitian.....	59
4.4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	60
4.4.1	Uji Validitas.....	60
4.4.2	Uji Reliabilitas	61
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	63
4.5.1	Uji Normalitas.....	63
4.5.2	Uji Multikolineritas	64
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	65
4.6	Analisis Deskriptif	66
4.7	Analisis Regresi Linier Berganda	67
4.8	Uji Hipotesis	69
4.8.1	Uji Parsial (uji t)	69
4.8.2	Uji F	71
4.8.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	72

4.9 Pembahasan.....	73
4.9.1 Pengaruh Pola Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia	73
4.9.2 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia	75
4.9.3 Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia.	77
BAB V PENUTUP	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	86



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

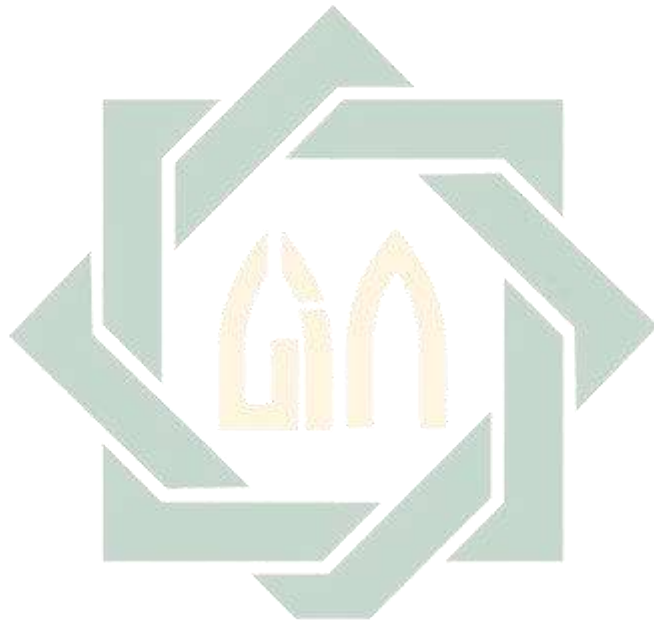
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	46
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	59
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Instrumen	60
Tabel 4. 3 Reliability Statistics dari Variabel X1	61
Tabel 4. 4 Reliability Statistics dari Variabel X2	61
Tabel 4. 5 Reliability Statistics dari Variabel X3	62
Tabel 4. 6 Reliability Statistics dari Variabel Y	62
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	62
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
Tabel 4. 11 Hasil Uji Deskriptif Descriptive Statistics	66
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	68
Tabel 4. 13 Hasil Uji T.....	70
Tabel 4. 14 Hasil Uji Pengaruh X2 terhadap Y	70
Tabel 4. 15 Hasil Uji Pengaruh X3 terhadap Y	71
Tabel 4. 16 Hasil Uji F.....	72
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	72

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	37
------------------------------------	----



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, E., & Syahputra, T. (2018). Pemodelan Uml Manajemen Sistem Inventory. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Sistem Komputer TGD*, 1(2), 14-25.
- Agustini, N. A., & Purnaningsih, N. (2018). Pengaruh komunikasi internal dalam membangun budaya organisasi. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 16(1), 89-108.
- Amin, M. Z., Mustakim, S., & Arioen, R. (2022, Oktober). Pengaruh gaya kepemimpinan dan pola komunikasi terhadap kinerja pegawai di Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Lampung. *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 217–225.
- Andayani, T. B. N., & Hirawati, H. (2021). Pengaruh pelatihan dan pengembangan SDM terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia cabang Kota Magelang. *Jurnal Ilmiah Manajemen UBHARA*, 3(2), 11.
- Anggi R. (2020). *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Indah Logistik Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Arianty, N. (2014). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 14(2).
- Arianty, N. (2018). Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*.
- Badrianto, Y., Ekhsan, M., & Mulyati, C. (2022). Pengaruh gaya kepemimpinan, lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(1), 401–410.
- Brahmana, D. A. B., & Sitepu, E. (2020). Pola komunikasi organisasi dalam peningkatan kinerja pegawai di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe. *Jurnal Social Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 5(2), 96–104.
- DAELI, E. J., Junaidi, J., & Nuraflah, C. A. (2023). Peranan Pola Komunikasi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada Waroengberita. Com. *Jurnal Ilmu Komunikasi Network Media*, 6(2), 50-58.
- Dunggio, S. (2020). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Dungingi Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 7(1), 1–9.

- Fazira, Y., & Mirani, R. (2019). Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Dumai. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan)*, 4(1), 76–83.
- Ghazali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25.0. *Universitas Diponegoro. Semarang*.
- Girsang, W. S. (2019). Pengaruh budaya organisasi dan komitmen terhadap kinerja karyawan RS Putri Hijau No. 17 Medan. *AJIE (Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship)*, 4(2), 159–170.
- Hamidi. (2020). Pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Dimensi*, 9(1), 1–16.
- Handayani, Y., Butarbutar, M., Wijaya, A., & Chandra, E. (2019). Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada PT Pos Indonesia (Persero) Pematangsiantar dengan motivasi sebagai variabel intervening. *Maker: Jurnal Manajemen*, 5(2), 72–84.
- Hidayah, N., & Utari, W. (2020). Pengaruh budaya organisasi, kepemimpinan situasional, dan pola komunikasi terhadap disiplin kerja dan kinerja pegawai negeri sipil Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Cipta Karya Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(4), 664–678.
- Hutomo, A. P. (2021). Analisis pengaruh motivasi, komitmen, dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai mediasi (Studi kasus pada PT. Gizindo Mitra Sukses). *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 23(2), 230–261.
- Idris, M. (2023). Pengaruh kepemimpinan transformasional, budaya organisasi dan organizational citizenship behaviour terhadap kinerja pegawai pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah di Kabupaten Tojo Una-Una. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 4(6), 1061–1075.
- Islami, A. N., Palupi, M. F. T., & Romadhan, M. I. (2021). Pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di PT Feva Indonesia. *Representamen*, 7(1).
- Jufrizen, J., & Rahmadhani, K. N. (2020). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai dengan lingkungan kerja sebagai variabel moderasi. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 3(1), 66–79.
- Kania, D. (2022). Komitmen organisasi dan kinerja karyawan pada Hotel Grandia Bandung. *Bisman: The Journal of Business and Management*, 5(1), 95–105.

- Kuncoro, M. (2001). Metode kuantitatif: Teori dan aplikasi untuk bisnis dan ekonomi.
- Lalo, A. (2022). Pengaruh komunikasi, kecerdasan emosional, dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada PT Pos Indonesia Makassar. *Akuntansi* 45, 3(2), 141–155.
- Lubis, L., & Furbani, W. (2018). Pengaruh pola komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai perpustakaan Universitas Mataram. *Jurnal Ulul Albab*, 22(1).
- Mahendra, V. N., Agussalim, M., & Begawati, N. (2021). Pengaruh karakteristik budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Daerah Sijunjung. *Matua Jurnal*, 3(1), 25–34.
- Malini, H. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi dan Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Baturaja 32100. *Kolegial*, 5(1), 20-35.
- Marjaya, I., & Pasaribu, F. (2019). Pengaruh kepemimpinan, motivasi, dan pelatihan terhadap kinerja pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 129–147.
- Marpaung, M. (2014). Pengaruh kepemimpinan dan team work terhadap kinerja karyawan di Koperasi Sekjen Kemdikbud Senayan Jakarta. *Jurnal Ilmiah WIDYA*, 2(1), 33–40.
- Muizu, W. O. Z., Kaltum, U., & Sule, E. T. (2019). Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. *Perwira: Jurnal Pendidikan Kewirausahaan Indonesia*, 2(1), 70–78.
- Mutamimah, M., & Fuadi, F. (2011). Analisis Keputusan Pendanaan Pada Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(2), 230-244.
- Nurhalim, A. D. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformational dan Komunikasi terhadap Motivasi dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan PT. XYZ. *Jurnal Bina Manajemen*, 8(2), 49-66.
- Parulian, T. B., & Hasibuan, S. (2017). Pengaruh budaya organisasi dan gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan proyek jasa konstruksi. *Jurnal Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, 9(1), 69-78.
- Rahmawati, A. N., Khoirunnissa, R., & Fuadi, I. H. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT XYZ. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(4), 1689-1704.

- Ramadhan, A. S., & Fitriansyah, F. (2022). Pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia (Kantor Pos Samarinda). *Borneo Studies and Research*, 4(1), 94–103.
- Rivai, A. (2020). Pengaruh kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 213–223.
- Rivaldo, Y., & Ratnasari, S. L. (2020). Pengaruh kepemimpinan dan motivasi terhadap kepuasan kerja serta dampaknya terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Dimensi*, 9(3), 505–515.
- Rosvita, V., Setyowati, E., & Fanani, Z. (2017). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. *IJF (Indonesia Jurnal Farmasi)*, 2(1), 46–52.
- Sajangbati, I. A. (2013). Motivasi, disiplin, dan kepuasan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai PT Pos Indonesia (Persero) cabang Bitung. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Samsul A, Putra, A. R., & Hartanto, C. F. B. (2019). Pengaruh kompetensi, kompensasi dan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 1(1), 22-29.
- Santoso, S. A. (2020). Pengaruh budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Koperasi Rajawali PT. TELKOM. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 7(1), 65–82.
- Sarah, N., & Waluyo, W. (2020). Pengaruh penerapan pola komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai pada Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (P4TK) Bisnis & Pariwisata Jakarta. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sekretari/Administrasi Perkantoran*, 121–129.
- Sarumaha, W. (2022). Pengaruh budaya organisasi dan kompetensi terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*, 1(1), 28–36.
- Sazly, S., & Ardiani, Y. (2019). Pengaruh Kepemimpinan transformasional terhadap kinerja pegawai pada kantor kecamatan cengkareng jakarta barat. *Jurnal Perspektif*, 17(2), 184-194.
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.
- Sulaksono, H. (2015). *Budaya organisasi dan kinerja*. Deepublish.

- Sutanjar, T., & Saryono, O. (2019). Pengaruh motivasi, kepemimpinan dan disiplin pegawai terhadap kinerja pegawai. *Journal of Management Review*, 3(2), 321–325.
- Sutrisno, E., & Yusuf, R. R. (2020). Optimalisasi Layanan Kesehatan Melalui Inovasi Pelayanan Publik Proyek Perubahan Pelatihan Kepemimpinan (Optimizing Health Services Through Public Service Innovation Project Change In Leadership Training). *Setia Mengabdikan: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 1(1), 26-38.
- Tika. (2016). *Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan (Studi pada karyawan PT Karya Indah Buana Surabaya)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Triasmoko, D., Mukzam, M. D., & Nurtjahjono, G. E. (2014). Pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan (Penelitian pada karyawan PT Pos Indonesia (Persero) cabang Kota Kediri). *Brawijaya University*, 12.
- Wardani, R. K., Mukzam, M. D., & Mayowan, Y. (2016). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan (Studi pada karyawan PT Karya Indah Buana Surabaya). *Doctoral dissertation, Brawijaya University*.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A